



Arbitro per le Controversie Finanziarie

Decisione n. ■■■■ dell'8 giugno 2023

## **ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARIE**

### **Il Collegio**

composto dai signori

Dott. ■■■■ – Presidente

Prof. ■■■■ – Membro

Prof. Avv. ■■■■ – Membro supplente

Prof. Avv. ■■■■ – Membro

Prof. Dott. ■■■■ - Membro

Relatore: Prof. Avv. ■■■■

nella seduta del 12 maggio 2023, in relazione al ricorso n. 8525, presentato dai Sig.ri ■■■■ e ■■■■ (di seguito “i ricorrenti”) nei confronti di ■■■■ (di seguito “l’intermediario”), dopo aver esaminato la documentazione in atti, ha pronunciato la seguente decisione.

### **FATTO**

**1.** La controversia sottoposta alla cognizione dell’Arbitro concerne il tema della responsabilità dell’intermediario per la violazione degli obblighi di informazione, di corretto svolgimento della profilatura e di valutazione dell’appropriatezza dell’investimento. Questi, in sintesi, i fatti oggetto del procedimento e considerati come rilevanti dal Collegio ai fini della decisione.

**2.** Dopo aver presentato reclamo in data 1° luglio 2021, cui l’intermediario ha dato riscontro in data 30 agosto 2021, in modo ritenuto insoddisfacente, i

ricorrenti si sono rivolti all'Arbitro per le Controversie Finanziarie rappresentando quanto segue.

Nel periodo dal 2012 al 2017, i ricorrenti effettuavano, tramite il servizio di *trading online* della resistente, operazioni di acquisto e di vendita del titolo obbligazionario "BEI 9.25% 18 TRY TLX", per un controvalore netto, calcolato anche in base ai flussi cedolari ricevuti nel tempo, di € 9.169,42.

Gli istanti affermano di non avere ricevuto alcuna informazione in merito alla natura, alle caratteristiche, ed al rischio insito in tale operatività, considerato che i titoli oggetto di investimento non erano garantiti e, per di più, denominati in valuta estera; a tale proposito, essi precisano che l'intermediario non li avrebbe informati che le obbligazioni erano esposte al rischio di deprezzamento della lira turca, con possibile variazione del controvalore in euro del capitale, né del fatto che la valuta turca era stata oggetto di una rilevante svalutazione nei mesi e negli anni precedenti alle operazioni.

A ciò aggiungono che l'intermediario non avrebbe neppure effettuato una corretta profilatura dei clienti, innanzitutto per non avere somministrato correttamente le domande – omettendo, in particolare, qualsivoglia quesito specifico sugli strumenti in valuta diversa dall'euro – e, quindi, pervenendo a risultati non congruenti con il profilo del cointestatario, esponente una profilatura più prudentiale.

Ciò premesso, i ricorrenti chiedono al Collegio di accertare la responsabilità della resistente per i danni loro subiti a causa della operatività in obbligazioni BEI oggetto del ricorso e per l'effetto di condannarla al risarcimento di € 9.169,42, oltre interessi legali e rivalutazione monetaria.

**3.** L'intermediario si è regolarmente costituito chiedendo il rigetto del ricorso.

In particolare, premesso di non aver prestato alcun servizio di consulenza, eccipisce il corretto adempimento degli obblighi di informazione, sul presupposto che l'acquisto del titolo attraverso il canale telematico comporta la possibilità di scaricare le schede prodotto illustrative delle principali caratteristiche dei titoli oggetto di negoziazione. Inoltre, i clienti avevano dichiarato di aver ricevuto il *Documento Informativo* e, proprio per quanto concerne gli investimenti contestati,

dal dettaglio dell'ordine di acquisto del 27 novembre 2012 risulterebbe la visualizzazione da parte dei clienti, prima dell'esecuzione dell'operazione di acquisto, di un messaggio che metteva a disposizione l'informazione relativa al rischio di cambio dell'obbligazione. Aggiunge di avere fornito adeguate informazioni anche relativamente alla rischiosità dell'investimento sia attraverso le schede prodotto, sia con modalità *cd. on going*, in quanto su ogni estratto conto veniva data evidenza del “*Kilovar*” relativo alle operazioni, ovvero l'indice del rischio di mercato associato al prodotto.

Per quanto concerne le contestazioni sulla valutazione di appropriatezza, l'intermediario ne difende la correttezza, quale conseguenza dello svolgimento di una altrettanto corretta attività di profilatura, priva di carenze o di anomalie nella raccolta delle informazioni, e versata nel relativo documento, regolarmente sottoscritto dai clienti che, in questo modo, in forza del principio di autoresponsabilità, ne hanno fatto propri i contenuti. Sottolinea, sempre a tale riguardo, che il ricorrente, avendo conseguito un titolo di studio elevato e stante l'attività professionale esercitata, possedeva un'adeguata esperienza e conoscenza dei mercati e degli strumenti finanziari.

4. I ricorrenti si sono avvalsi della facoltà di presentare deduzioni integrative di cui all'art. 11, comma 5, Regolamento, insistendo sugli argomenti posti a fondamento del ricorso introduttivo.

5. Anche l'intermediario si è avvalso della facoltà di replicare ai sensi del Regolamento ACF, richiamando nella sostanza le argomentazioni già svolte nelle prime difese.

## **DIRITTO**

**1.** Il ricorso è meritevole di accoglimento.

L'intermediario, infatti, non ha adempiuto all'onere della prova sulla corretta esecuzione degli obblighi di informazione e di profilatura, e, ancora, conseguentemente, di valutazione dell'appropriatezza.

In particolare, per quanto concerne i doveri informativi, la resistente ha affermato di avere messo a disposizione dei clienti la scheda prodotto. Orbene, va rilevato,

in primo luogo, che la scheda prodotto non è stata esibita, sicché nemmeno è possibile esaminarne il contenuto; tale elemento è dirimente e, tuttavia, il Collegio ritiene opportuno ribadire che, secondo il proprio consolidato orientamento, la mera possibilità per il cliente di acquisire la scheda prodotto nell'ambito del servizio di *trading on line* non risulta in sé sufficiente a dimostrare il diligente adempimento degli obblighi informativi da parte dell'intermediario, in quanto la prestazione del servizio di investimento in modalità *on line* non può tradursi in un affievolimento degli obblighi informativi normativamente previsti, ai quali, pertanto, l'intermediario deve assolvere con una modalità che possa essere considerata equivalente a quella che utilizzerebbe in caso di prestazione del servizio in presenza, ossia equivalente almeno alla consegna materiale del documento informativo al cliente (tra le altre, decisione 18 ottobre 2021, n. 4358). Né rilevanza alcuna può essere riconosciuta alla dichiarazione, sottoscritta dai ricorrenti, di avere ricevuto il “*documento informativo*”; a prescindere dal rilievo, anche in questo caso decisivo, che nemmeno tale documento è stato esibito dall'intermediario, quest'Arbitro ha sempre sottolineato che nel “*documento informativo*” è contenuta un'informativa generale ed astratta sugli strumenti finanziari e sui rischi ad essi connessi, sicché non è sufficiente a porre il cliente in condizione di assumere una consapevole scelta di investimento, che per esser tale deve potersi basare su un'informazione adeguata in concreto, in quanto esplicativa delle caratteristiche effettive e del tipo di operazione da compiere (in tal senso, di recente, decisione del 7 marzo 2023, n. 6382).

Nemmeno, infine, è utile alle ragioni della resistente il riferimento al modulo di “*Dettaglio ordine*”, giacché dal suo contenuto appare evidente la funzione di costituire un riepilogo dell'ordine successivo all'investimento, e non di rappresentare una informazione propedeutica alla scelta di investimento; d'altronde, anche in questo caso si rileva che la mera indicazione di “*Obbligazione con rischio di cambio*” non è idonea a descrivere adeguatamente le caratteristiche e i rischi dello strumento di che trattasi.

2. L'intermediario è, altresì, da ritenersi inadempiente anche in relazione agli obblighi di valutazione di appropriatezza dell'investimento, dovuta pur in assenza

– come effettivamente risultante dal contratto quadro – dell’obbligo di prestazione del servizio di consulenza. Infatti, non ha, fornito alcuna idonea evidenza di averla effettivamente svolta.

3. Gli inadempimenti dell’intermediario sono dotati di sicura rilevanza causale. In ossequio al principio del “*più probabile che non*” deve, infatti, ritenersi che se fosse stata informata delle caratteristiche dello strumento oggetto del contendere, parte ricorrente si sarebbe ragionevolmente astenuta dal procedere con l’investimento.

In conclusione, l’importo dovuto a titolo di risarcimento deve essere determinato in € 9.168,92, pari al controvalore netto, calcolato anche in base ai flussi cedolari ricevuti nel tempo, cui vanno aggiunti € 1.778,77, per rivalutazione monetaria e interessi dalla data della decisione al soddisfo, per un totale di € 10.947,69.

### **PQM**

In accoglimento del ricorso, il Collegio dichiara l’intermediario tenuto a corrispondere ai ricorrenti la somma complessiva rivalutata di € 10.947,69, oltre interessi legali dalla data della decisione sino al soddisfo, e fissa il termine per l’esecuzione in trenta giorni dalla ricezione della medesima decisione.

Entro lo stesso termine l’intermediario comunica all’ACF gli atti realizzati al fine di conformarsi alla decisione, ai sensi dell’art. 16, comma 1, del regolamento adottato dalla Consob con delibera n. 19602 del 4 maggio 2016.

L’intermediario è tenuto a versare alla Consob la somma di € 400,00, ai sensi dell’art. 18, comma 3, del citato regolamento, adottato con delibera n. 19602 del 4 maggio 2016, secondo le modalità indicate nel sito istituzionale [www.acf.consob.it](http://www.acf.consob.it), sezione “Intermediari”.

Il Presidente